



**ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL - ASSEMBLEIA LEGISLATIVA-
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL
Gestão 2021 Ouvidoria.**

**1. FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS, BASE LEGAL E
REGIMENTAL.**

O acesso à informação é um direito fundamental previsto no art. 5º, inciso XXXIII; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição da República Federativa do Brasil.

É uma garantia democrática resguardada pelo constituinte e um dever do Estado em cumprimento ao princípio da Publicidade, expresso no art. 37, *caput*, da Lei Maior.

No plano infraconstitucional os marcos regulatórios que consolidam a matéria e garantem ao cidadão o exercício deste direito são, notadamente, a Lei Federal nº 12.527/2011 – **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, a Lei Federal nº 13.460/2017 – **Lei de Proteção e Defesa do Usuário** e a Lei Federal nº 13.709/2018 – **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**.

Sem prejuízo, no âmbito de Mato Grosso do Sul o acesso à informação é disciplinado pela Lei Estadual nº 4.416/2013, e, de modo a preservar esta garantia fundamental a Assembleia Legislativa (ALEMS) instituiu a Ouvidoria Parlamentar.

2. APRESENTAÇÃO.

A Ouvidoria Parlamentar é a Central de relacionamento da Assembleia Legislativa com o cidadão cujo objetivo principal é receber, registrar as manifestações da população e encaminhá-las aos destinatários, Parlamentares ou Órgãos da Casa, em cumprimento as determinações da legislação pertinente à matéria.



Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e a Assembleia Legislativa, recepcionando, por meio de seus canais, as manifestações que se subdividem em cinco espécies: (i) solicitação; (ii) reclamação; (iii) denúncia; (iv) elogio e (iv) simplifique; para efeitos de classificação das informações obtidas.

Para isso, a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento ao público: (i) *e-mail*: ouvidoria@al.ms.gov.br, (ii) Telefone +55 67 3389-6466, (iii) Postal e Presencial, no endereço: Parque dos Poderes - Av. Desembargador José Nunes da Cunha, s/n - Jardim Veraneio, Campo Grande - MS, Palácio Guaicurus, que funcionam de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h, como forma de promover o relacionamento com a sociedade.

A partir das informações obtidas através dos instrumentos de controle e participação social é possível colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos, assim, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

Dessa forma, em cumprimento ao que dispõe o art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017 e em atendimento ao art. 30. III, da Lei de Acesso à Informação apresentamos o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021.

3. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.

Para o efeito de registro das demandas as atividades da Ouvidoria tiveram início e término junto aos termos inicial e final da sessão legislativa de 2021. Foram registradas 332 manifestações da comunidade através dos canais de comunicação. Dentre estas, 296, ocorreram de forma presencial ou através de ligações telefônicas e solicitaram informações de caráter simples, enquanto por meio de correio postal ou



eletrônico foram recebidas 36 manifestações. Sendo elas respondidas das seguintes formas:

3.1. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES POR TELEFONE.

Foram recebidas 157 manifestações por esse meio de comunicação em 2021, todas já com respostas aos questionamentos dos usuários. As ligações telefônicas que solicitavam informações de caráter simples, entre elas a de como manter contatos com órgãos da Assembleia Legislativa de Mato Grosso do Sul, gabinetes parlamentares ou outras entidades ou órgãos da Administração Pública foram prontamente atendidas. De igual forma as que buscavam informações sobre os procedimentos relativos ao processo legislativo ou ao estágio das proposições.

Quanto às demais ligações, envolvendo questões mais complexas que se enquadram como manifestações, na definição do que estipula o inciso V, do art. 2º, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público - Lei nº 13.460/2017, os respectivos usuários foram orientados a realizá-las na forma do que determina o art. 10, § 4º, da referida lei, ou seja, “por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente”.

Observação: A maioria das solicitações recebidas pela Ouvidoria em 2021 foram através de ligações telefônicas. Muito disso ocorreu por conta das restrições ao atendimento ao público em virtude da pandemia de COVID-19. As demandas solicitavam, preponderantemente, informações de caráter simples, sendo rapidamente atendidas.

3.2. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES PRESENCIAIS.

Foram apresentadas 139 manifestações presencialmente em 2021, todas já com respostas aos questionamentos dos usuários. As de caráter simples foram imediatamente



atendidas. Quanto às demais, a orientação foi para que respectivos usuários as realizassem na forma do que determina o art. 10, § 4º da Lei nº 13.460/2017. Entretanto, nenhuma demanda desse modo foi recebida.

Observação: Em decorrência da pandemia de COVID-19 apenas os canais eletrônicos estiveram disponíveis para recebimento de manifestações da população a partir do final de março de 2020. Portanto, os atendimentos presenciais registrados se referem às solicitações encaminhadas pelos próprios funcionários da Casa.

3.3. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES POR CORREIO POSTAL.

01 (uma) manifestação foi enviada por correio postal em 2021. Quanto a esse procedimento específico as respostas, quando possível, são remetidas via correio eletrônico em razão da disposição contida no § 1º da Lei de Acesso à Informação. Diante de impossibilidade, aplica-se o disposto nos art. 12 e § 2º do art. 12 do referido diploma normativo, foi o que ocorreu na manifestação postal recebida por esta Ouvidoria, em razão da ausência de indicação de endereços por parte do remetente.

3.4. QUANTO ÀS MANIFESTAÇÕES VIA CORREIO ELETRÔNICO (E-MAIL).

Durante o ano de 2021 ocorreram 35 registros a título de manifestação via *e-mail*, todos respondidos e finalizados.

Notamos que houve certa queda nesta espécie de solicitação, entretanto, o número de demandas encaminhadas por meios simplificados, cuja resposta é imediata, cresceu substancialmente no ano de 2021, ao que parece, é um reflexo da velocidade que as pessoas perseguem a informação na era da pandemia.

3.5. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.



Quanto ao tipo de abordagem, as manifestações estão assim discriminadas quanto ao (i) meio de entrada; (ii) espécie manifestação e (iii) resultado, chegamos aos seguintes números:

(i) MEIO DE ENTRADA.

Físico: 139;

Correio Postal e Eletrônico: 36;

Telefônico: 157;

TOTAL: 332.

Compreendidos como físicas as realizadas presencialmente na sede da Ouvidoria no Palácio Guaicurus, como eletrônicas ou postais as manifestações recebidas através de *e-mail* ou cartas e telefônicas aquelas recebidas pelo número +55 67 3389-6466 ou Ramal da repartição.

(ii) ESPÉCIE DE MANIFESTAÇÃO.

SOLICITAÇÃO: 32 ;

RECLAMAÇÃO: 1;

DENÚNCIA: 2;

ELOGIOS: 01;

SIMPLIFIQUE: 0;

Para efeito desta classificação foram usados os conceitos determinados pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/15 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO e considerados apenas as manifestações recebidas pelo meio de Correio Postal e Eletrônico em razão da espontaneidade das demandas recebidas nos demais canais de comunicação.

(iii) RESULTADO.



CONCLUÍDO: 330;
EM ANDAMENTO: 02;
INDEFERIDO: 0;
TOTAL: 332.

4. ASSUNTOS PRINCIPAIS.

Dentre as manifestações pertinentes ao Poder Legislativo Estadual, destacam-se os seguintes assuntos:

- (i) Dados quantitativos do processo legislativo;
- (ii) Dados quantitativos sobre a transparência de ALEMS;
- (iii) Denúncias sobre violações de medidas restritivas;
- (iv) Informações sobre orçamento e finanças;
- (v) Informação sobre realização de concurso público;
- (vi) Leis pretéritas;
- (vii) Leis orçamentárias;
- (viii) Projetos de lei;

Notou-se em 2021 considerável recorrência de manifestações pertinentes ao Poder Executivo cujos temas principais foram: - Limpeza urbana; - Infraestrutura, trânsito e transporte; - Denúncias relacionadas à aplicação de vacinas.

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.

As solicitações e reclamações pertinentes ao Poder Legislativo foram analisadas, encaminhadas e receberam suas correspondentes respostas. Quanto às manifestações pertinentes a outros órgãos ou Poderes foi dada a orientação para requerer o objeto junto ao órgão competente para tratar da demanda apresentada.



6. CONCLUSÃO.

Quanto ao trabalho da Ouvidoria, observa-se que os recursos humanos são adequados. A sugestão é que, mesmo sendo apto tecnicamente para exercer suas atividades o responsável pela Ouvidoria deve sempre se manter atualizado, para que isso ocorra, deverá capacitar-se continuamente e participar de eventos para compartilhar experiências com os demais ouvidores de entes públicos. Como recomendação, sugere-se a participação em cursos, palestras e seminários sobre Ouvidoria.

Ainda, registramos a qualidade e completude das informações constantes no site da Assembleia Legislativa, que se mostrou um canal de comunicação transparente e atualizado.

Encerramos, agradecendo a colaboração intersetorial dos diversos órgãos que compõe a ALEMS. Sempre que foi preciso de dados atinentes a outros setores todas as solicitações da Ouvidora para atender aos pedidos de informações formulados pelos cidadãos foram prontamente respondidos.

Campo Grande, 17 de dezembro de 2021.

Ingred Araújo Santos

Ouvidora da ALEMS